Zbornik sudske prakse

PRESUDA SUDA (treće vijeće)

21. ožujka 2024.*

„Zahtjev za prethodnu odluku – Zračni prijevoz – Uredba (EZ) br. 261/2004 – Članak 7. stavak 3. – Članak 8. stavak 1. točka (a) – Pravo na nadoknadu iznosa vrijednosti zrakoplovne karte u slučaju otkazivanja leta – Nadoknada u putnim vaučerima – Pojam ‚pisana suglasnost putnika' – Postupak nadoknade putem obrasca dostupnog na internetskoj stranici stvarnog zračnog prijevoznika"

U predmetu C-76/23,

povodom zahtjeva za prethodnu odluku na temelju članka 267. UFEU-a, koji je uputio Landgericht Frankfurt am Main (Zemaljski sud u Frankfurtu na Majni, Njemačka), odlukom od 2. siječnja 2023., koju je Sud zaprimio 13. veljače 2023., u postupku

Cobult UG

protiv

TAP Air Portugal SA,

SUD (treće vijeće),

u sastavu: K. Jürimäe, predsjednica vijeća, K. Lenaerts, predsjednik Suda, u svojstvu suca trećeg vijeća, N. Piçarra, N. Jääskinen i M. Gavalec (izvjestitelj), suci,

nezavisni odvjetnik: G. Pitruzzella,

tajnik: A. Calot Escobar,

uzimajući u obzir pisani dio postupka,

uzimajući u obzir očitovanja koja su podnijeli:

– za francusku vladu, J.–L. Carré, B. Herbaut i B. Travard, u svojstvu agenata,

– za Europsku komisiju, G. Braun, G. von Rintelen, G. Wilms i N. Yerrell, u svojstvu agenata,

odlučivši, nakon što je saslušao nezavisnog odvjetnika, da u predmetu odluči bez mišljenja,

donosi sljedeću

* Jezik postupka: njemački

Presudu

1 Zahtjev za prethodnu odluku odnosi se na tumačenje članka 7. stavka 3. i članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta […] te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL 2004., L 46, str. 1.) (SL, posebno izdanje na hrvatskom jeziku, poglavlje 7., svezak 26., str. 21. i ispravak SL 2019., L 119, str. 202.).

2 Zahtjev je podnesen u okviru spora između društva Cobult UG, preuzimatelja prava putnika, i društva TAP Air Portugal SA, zračnog prijevoznika, u vezi s nadoknadom iznosa vrijednosti karte tog putnika čiji je let otkazan.

Pravni okvir

3 Uvodne izjave 1., 2., 4. i 20. Uredbe br. 261/2004 glase:

„(1) Aktivnost Zajednice u području zračnog prijevoza usmjerena je, pored ostalih stvari, na osiguravanje visoke razine zaštite putnika. Uz to, u potpunosti bi trebalo voditi računa o obvezama zaštite potrošača općenito.

(2) Uskraćivanje ukrcaja i otkazivanje ili kašnjenje leta uzrokuju ozbiljne probleme i neugodnosti putnicima.

[...]

(4) Zajednica bi stoga trebala povisiti standarde zaštite propisane tom Uredbom, kako bi ojačala prava putnika i osigurala djelovanje zračnih prijevoznika sukladno ujednačenim uvjetima na liberaliziranom tržištu.

[...]

(20) Putnike bi trebalo u potpunosti upoznati s pravima koja imaju u slučaju uskraćivanja ukrcaja ili otkazivanja ili dugih kašnjenja letova […] kako bi mogli učinkovito ostvariti svoja prava.”

4 Člankom 5. stavkom 1. točkama (a) i (c) te uredbe predviđa se:

„U slučaju otkazivanja leta, dotični putnici:

(a) imaju pravo na pomoć od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 8.; i

[...]

(c) imaju pravo na odštetu od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 7. [...]”

5 Člankom 7. navedene uredbe, naslovljenim „Pravo na odštetu”, u stavcima 1. i 3., propisuje se:

„1. Pozivanjem na ovaj članak, putnici ostvaruju pravo na odštetu [...]

[...]

3. Odšteta iz stavka 1. platit će se u gotovini, elektronskim bankovnim transferom, bankovnim nalogom ili bankovnim čekovima ili, uz pisanu suglasnost putnika, u putnim vaučerima i/ili drugim uslugama."

6 Člankom 8. te uredbe, naslovljenim „Pravo na vraćanje prevoznine ili preusmjeravanje", u stavku 1. točki (a), predviđa se:

„Upućivanjem na ovaj članak, putnicima se nudi izbor između:

(a) nadoknade u roku od 7 dana, u skladu s člankom 7. stavkom 3., cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena, za dio ili dijelove putovanja koji nisu realizirani i za dio, ili dijelove putovanja koji su već ostvareni, ako let više služi svrsi prvotnog plana putovanja putnika [...]"

Glavni postupak i prethodna pitanja

7 Putniku koji je za cijenu od 1447,02 eura rezervirao kod društva TAP Air Portugal povezani let predviđen za 1. srpnja 2020. iz Fortaleze (Brazil) preko Lisabona (Portugal) u Frankfurt na Majni (Njemačka) taj je stvarni zračni prijevoznik otkazao taj let.

8 Navedeni zračni prijevoznik od 19. svibnja 2020. na svojoj početnoj internetskoj stranici nudi mogućnost pokretanja postupka nadoknade i za letove koje je on otkazao. Putnici stoga imaju izbor između neposredne nadoknade u putnim vaučerima ispunjavanjem obrasca na internetu i drugih oblika nadoknade, na primjer nadoknade u novcu, pod uvjetom da prethodno kontaktiraju korisničku službu tog društva kako bi ona razmotrila činjenično stanje.

9 Uvjetima prihvaćanja, dostupnima samo na engleskom jeziku, na koje putnik mora pristati nakon pružanja traženih informacija (broj karte, prezime, adresa elektroničke pošte i telefonski broj) određuje se da se, ako putnik odabere nadoknadu u putnom vaučeru, isključuje nadoknada iznosa vrijednosti karte u novcu.

10 Društvo TAP Air Portugal navodi da je putnik o kojem je riječ 4. lipnja 2020. zatražio nadoknadu u putnom vaučeru te je elektroničkom poštom dobio taj vaučer u iznosu od 1737,52 eura, što odgovara prvotnoj cijeni karte, uvećanoj za doplatu.

11 Taj je putnik 30. srpnja 2020. prenio svoja prava prema društvu TAP Air Portugal na društvo Cobult, koje je istog dana od tog stvarnog zračnog prijevoznika zatražilo da cijenu otkazanog leta nadoknadi u novcu u roku od 14 dana.

12 Budući da je društvo TAP Air Portugal odbilo izvršiti zatraženu nadoknadu, društvo Cobult pokrenulo je postupak pred nadležnim prvostupanjskim sudom koji je odbio njegov zahtjev, smatravši da su prava putnika prenositelja prestala nadoknadom u putnom vaučeru.

13 Društvo Cobult je protiv te presude podnijelo žalbu Landgerichtu Frankfurt am Main (Zemaljski sud u Frankfurtu na Majni, Njemačka), sudu koji je uputio zahtjev.

14 Taj sud ima dvojbe u pogledu tumačenja članka 7. stavka 3. Uredbe br. 261/2004, na temelju kojeg se iznos vrijednosti karte može nadoknaditi u putnom vaučeru samo „uz pisanu suglasnost putnika”[1]. Konkretnije, želi doznati koji je doseg pojma „pisana suglasnost putnika” („*mit schriftlichem Einverständnis*” u njemačkoj jezičnoj verziji te uredbe) kako bi ocijenio jesu li načini nadoknade koje je društvo TAP Air Portugal odredilo na svojoj internetskoj stranici u skladu s tom odredbom. U tom pogledu navedeni sud navodi da bi se, u skladu s prvim pristupom, moglo smatrati da zahtjev pisane suglasnosti putnika predstavlja dodatni formalni uvjet čiji je cilj zaštititi putnika od brzopletog i nepromišljenog izbora u korist putnog vaučera, što je način nadoknade koji je zakonodavac Unije smatrao nepovoljnijim za tog putnika. U tim bi se okolnostima, članku 7. stavku 3. Uredbe br. 261/2004 protivio postupak nadoknade iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru, kao što je onaj koji primjenjuje društvo TAP Air Portugal.

15 U skladu s drugim pristupom, zahtijevanje od putnika pisane suglasnosti u obliku suglasnosti poslane poštom ili elektroničkim putem moglo bi dovesti do produljenja rokova za nadoknadu, uz istodobno povećanje troškova povezanih s administrativnim upravljanjem tim nadoknadama za zračne prijevoznike. Stoga se može smatrati da je postupak nadoknade preko interneta koji se sastoji od više etapa, poput onog o kojem je riječ u glavnom postupku, u skladu sa zahtjevima iz članka 7. stavka 3. Uredbe br. 261/2004.

16 U tim je okolnostima Landgericht Frankfurt am Main (Zemaljski sud u Frankfurtu na Majni) odlučio prekinuti postupak i uputiti Sudu sljedeće prethodno pitanje:

„Treba li članak 7. stavak 3. [Uredbe br. 261/2004] tumačiti na način da je putnik dao pisanu suglasnost za nadoknadu iznosa vrijednosti karte u smislu članka 8. stavka 1. točke (a) prve alineje [te uredbe] putnim vaučerom već ako je na internetskoj stranici stvarnog zračnog prijevoznika odabrao takav vaučer uz isključenje naknadne isplate iznosa vrijednosti karte u novcu i dobio ga e-poštom, a nadoknada iznosa vrijednosti karte u novcu moguća je samo ako se prethodno kontaktira stvarni zračni prijevoznik?”

O prethodnom pitanju

17 Svojim pitanjem sud koji je uputio zahtjev u biti pita treba li članak 7. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) te uredbe, tumačiti na način da se, u slučaju kada stvarni zračni prijevoznik otkaže let, smatra da je putnik dao svoju „pisanu suglasnost” za nadoknadu iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru ako je ispunio obrazac na internetskoj stranici tog zračnog prijevoznika, u kojem je izabrao takav oblik nadoknade, uz isključenje nadoknade u obliku isplate novčanog iznosa, iako je za isplatu novčanog iznosa bilo potrebno slijediti postupak koji je obuhvaćao dodatne etape koje je trebalo izvršiti kod korisničke službe navedenog zračnog prijevoznika.

18 Na temelju članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 261/2004, u vezi s njezinim člankom 5. stavkom 1. točkom (a), putnik u slučaju otkazivanja leta ima pravo na nadoknadu u roku od sedam dana, u skladu s člankom 7. stavkom 3. navedene uredbe, iznosa vrijednosti karte, po cijeni po kojoj je kupljena.

[1] Nap. prev.: U hrvatskoj jezičnoj verziji članka 7. stavka 3. Uredbe br. 261/2004 rabi se pojam „pisana suglasnost putnika”, dok se u francuskoj jezičnoj verziji te odredbe rabi pojam „accord signé du passager” što bismo preveli kao potpisana suglasnost putnika.

19 Tom se odredbom predviđa da će se nadoknada platiti u gotovini, elektronskim bankovnim transferom, bankovnim nalogom ili bankovnim čekovima ili, uz pisanu suglasnost putnika, u putnim vaučerima i/ili drugim uslugama.

20 Iz zajedničkog tumačenja članka 7. stavka 3. i članka 8. stavka 1. točke (a) Uredbe br. 261/2004 proizlazi da je zakonodavac Unije tim odredbama propisao načine nadoknade iznosa vrijednosti karte u slučaju otkazivanja leta. U tom smislu, struktura članka 7. stavka 3. te uredbe upućuje na to da se nadoknada iznosa vrijednosti karte izvršava ponajprije u obliku isplate novčanog iznosa. Nasuprot tomu, nadoknada u putnim vaučerima pojavljuje se kao podredni način nadoknade, s obzirom na to da se na njega primjenjuje dodatni uvjet „pisane suglasnosti putnika”.

21 Uredbom br. 261/2004 ne definira se što se podrazumijeva pod pojmom „pisana suglasnost putnika”.

22 U tom pogledu, s jedne strane, valja primijetiti da pojam „suglasnost”, prema njegovu uobičajenom značenju, treba shvatiti kao slobodan i informiran pristanak. U kontekstu članka 7. stavka 3. te uredbe, taj pojam stoga zahtijeva slobodan i informiran pristanak putnika na nadoknadu iznosa vrijednosti njegove karte u putnom vaučeru.

23 S druge strane, s obzirom na to da se člankom 7. stavkom 3. navedene uredbe zahtijeva „pisana” suglasnost putnika, valja utvrditi da postoji razlika između različitih jezičnih verzija te odredbe.

24 Naime, iako zahtjev za „accord signé du passager” (potpisana suglasnost putnika), koji se nalazi u verziji na francuskom jeziku te odredbe, u njezinoj bugarskoj („*с подписано съгласие на пътника*”), španjolskoj („*previo acuerdo firmado por el pasajero*”), češkoj („*v případě dohody podepsané cestujícím*”), grčkoj („*εφόσον συμφωνήσει εννπογράφως ο επιβάτης*”), engleskoj („*with the signed agreement of the passenger*”), talijanskoj („*previo accordo firmato dal passeggero*”), latvijskoj („*saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu*”), litavskoj („*keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka*”), malteškoj („*bil-ftehim iffirmat tal-passiġġier*”) i finskoj („*matkustajan allekirjoitetulla suostumuksella*”) jezičnoj verziji nalazi odgovarajuće značenje, nasuprot tome, iz verzija navedene odredbe na danskom („*med passagerens skriftlige billigelse*”), njemačkom („*mit schriftlichem Einverständnis des Fluggasts*”), estonskom („*kirjalikul kokkuleppel reisijaga*”), hrvatskom („*uz pisanu suglasnost putnika*”), mađarskom („*az utas írásos beleegyezése esetén*”), nizozemskom („*met de schriftelijke toestemming van de passagier*”), poljskom („*za pisemną zgodą pasażera*”), portugalskom („*com o acordo Escrito do passageiro*”), rumunjskom („*cu acordul scris al pasagerului*”), slovačkom („*s písomným súhlasom cestujúceho*”), slovenskom („*s pisnim soglasjem potnika*”) i švedskom („*med passager passagerarens skriftliga samtycke*”) jeziku proizlazi da, na temelju te odredbe, nadoknada u putnim vaučerima nije uvjetovana potpisanom suglasnosti, nego „pisanom suglasnosti putnika”.

25 Međutim, u skladu s ustaljenom sudskom praksom formulacija neke odredbe prava Unije upotrijebljena u jednoj od jezičnih verzija ne može služiti kao jedina osnova za tumačenje te odredbe niti joj se može dati prednost u odnosu na druge jezične verzije. Naime, odredbe prava Unije moraju se tumačiti i primjenjivati ujednačeno s obzirom na verzije sastavljene na svim jezicima Unije. U slučaju nejednakosti između različitih jezičnih verzija nekog teksta prava Unije, odredba o kojoj je riječ mora se tumačiti s obzirom na opću strukturu i svrhu propisa kojeg je dio (vidjeti u tom smislu rješenje od 2. prosinca 2022., Compania Naeională de Transporturi Aeriene Tarom, C-229/22, EU:C:2022:978, t. 21. i navedenu sudsku praksu).

26 U tom pogledu, s jedne strane, iz uvodnih izjava 1., 2. i 4. Uredbe br. 261/2004 proizlazi da je njezin cilj osigurati visoku razinu zaštite putnika i potrošača time što se njome jačaju njihova prava u određenim situacijama koje uzrokuju ozbiljne probleme i neugodnosti te im standardizirano i neposredno naknađuje štetu (vidjeti u tom smislu presudu od 22. travnja 2021., Austrian Airlines, C-826/19, EU:C:2021:318, t. 26.).

27 S druge strane, iz uvodne izjave 20. te uredbe proizlazi da putnike čiji je let otkazan treba u potpunosti upoznati s pravima koja imaju, kako bi mogli učinkovito ostvariti ta prava.

28 Sud je tako utvrdio, uputivši na uvodnu izjavu 20. Uredbe br. 261/2004, da stvarni zračni prijevoznik mora putnicima pružiti potrebne informacije da bi im se omogućilo da učinkovito i informirano izaberu kako će ostvariti svoje pravo na pomoć predviđeno člankom 8. stavkom 1. te uredbe, a da se pritom ne zahtijeva od putnika da aktivno doprinese ostvarivanju tog prava na nadoknadu (vidjeti u tom smislu presudu od 29. srpnja 2019., Rusu, C-354/18, EU:C:2019:637, t. 50. do 55.).

29 U tom okviru, s obzirom na cilj osiguravanja visoke razine zaštite putnika u zračnom prometu i dužnost obavještavanja koju ima stvarni zračni prijevoznik, valja smatrati da pojam „pisana suglasnost putnika”, kako je predviđen u članku 7. stavku 3. te uredbe, pretpostavlja, kao prvo, da je taj putnik mogao izvršiti učinkovit i informiran izbor te stoga slobodno i informirano pristati na nadoknadu iznosa vrijednosti svoje karte u putnom vaučeru, a ne u obliku isplate novčanog iznosa.

30 U tu svrhu, na tom je zračnom prijevozniku da putniku čiji je let otkazan pošteno pruži jasne i potpune informacije o različitim načinima nadoknade iznosa vrijednosti njegove karte koji mu stoje na raspolaganju na temelju članka 7. stavka 3. navedene uredbe.

31 Nasuprot tome, ako putnik ne raspolaže takvim informacijama, ne može se smatrati da može izvršiti učinkovit i informiran izbor te stoga slobodno i informirano pristati na nadoknadu u putnom vaučeru.

32 Stoga se ne može smatrati da je putnik dao „suglasnost” u smislu članka 7. stavka 3. Uredbe br. 261/2004 ako stvarni zračni prijevoznik, među ostalim, na svojoj internetskoj stranici, iznosi informacije o načinima nadoknade iznosa vrijednosti karte na dvosmislen ili djelomičan način ili na jeziku za koji se ne može razumno očekivati da putnik njime vlada, odnosno na nepošten način, osobito određivanjem postupka za nadoknadu iznosa vrijednosti te karte u obliku isplate novčanog iznosa koji uključuje dodatne etape uz onu koju je potrebno obaviti kod nadoknade u putnom vaučeru.

33 Takav se zaključak nameće tim više što dodavanje takvih etapa može otežati ostvarivanje nadoknade isplatom novčanog iznosa i tako preokrenuti odnos između dvaju načina nadoknade koje je zakonodavac Unije, kao što to proizlazi iz točke 20. ove presude, utvrdio, što je protivno cilju osiguranja visoke razine zaštite putnika u zračnom prometu koji se nastoji postići Uredbom br. 261/2004.

34 Kao drugo, što se tiče oblika suglasnosti putnika, valja dodati da, pod uvjetom da je taj putnik primio jasne i potpune informacije, njegova „pisana suglasnost” u smislu članka 7. stavka 3. te uredbe može, kao što to u biti proizlazi iz očitovanja francuske vlade, obuhvaćati, među ostalim, njegovo izričito, konačno i jednoznačno prihvaćanje nadoknade vrijednosti karte u putnom vaučeru učitavanjem obrasca koji je ispunio navedeni putnik na internetskoj stranici stvarnog zračnog prijevoznika, a da taj obrazac ne sadržava vlastoručni ili elektronički potpis putnika.

35 Takvim tumačenjem članka 7. stavka 3. Uredbe br. 261/2004 poštuje se odvagivanje interesa putnika u zračnom prometu i interesa stvarnih zračnih prijevoznika, što je zakonodavac Unije namjeravao osigurati donošenjem Uredbe br. 261/2004 (vidjeti u tom smislu presude od 19. studenoga 2009., Sturgeon i dr., C-402/07 i C-432/07, EU:C:2009:716, t. 67. i od 23. listopada 2012., Nelson i dr., C-581/10 i C-629/10, EU:C:2012:657, t. 39.).

36 Naime, ne samo da je pretjerano nego je i neprimjereno isključiti da „pisana suglasnost putnika" za nadoknadu iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru može poprimiti oblik obrasca koji putnik mora ispuniti na internetskoj stranici stvarnog zračnog prijevoznika, s obzirom na to da bi takvo isključenje povećalo troškove povezane s administrativnim upravljanjem tim nadoknadama za tog zračnog prijevoznika i moglo odgoditi postupak nadoknade za putnika, što bi u konačnici moglo biti protivno njegovim interesima.

37 S obzirom na prethodno navedeno, na postavljeno pitanje valja odgovoriti tako da članak 7. stavak 3. Uredbe br. 261/2004, u vezi s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) te uredbe i njezinom uvodnom izjavom 20., treba tumačiti na način da se, u slučaju kada stvarni zračni prijevoznik otkaže let, smatra da je putnik dao svoju „pisanu suglasnost" za nadoknadu iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru ako je ispunio obrazac na internetskoj stranici tog zračnog prijevoznika, u kojem je izabrao takav oblik nadoknade, uz isključenje nadoknade u obliku isplate novčanog iznosa, ako je putnik mogao izvršiti učinkovit i informiran izbor te stoga informirano pristati na nadoknadu iznosa vrijednosti svoje karte u putnom vaučeru, a ne u obliku isplate novčanog iznosa, što pretpostavlja da je navedeni zračni prijevoznik navedenom putniku pošteno pružio jasne i potpune informacije o načinima nadoknade koji mu stoje na raspolaganju.

Troškovi

38 Budući da ovaj postupak ima značaj prethodnog pitanja za stranke glavnog postupka pred sudom koji je uputio zahtjev, na tom je sudu da odluči o troškovima postupka. Troškovi podnošenja očitovanja Sudu, koji nisu troškovi spomenutih stranaka, ne nadoknađuju se.

Slijedom navedenog, Sud (treće vijeće) odlučuje:

Članak 7. stavak 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta […] **te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, u vezi s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) te uredbe i njezinom uvodnom izjavom 20.,**

treba tumačiti na način da se:

u slučaju kada stvarni zračni prijevoznik otkaže let, smatra da je putnik dao svoju „pisanu suglasnost" za nadoknadu iznosa vrijednosti karte u putnom vaučeru ako je ispunio obrazac na internetskoj stranici tog zračnog prijevoznika, u kojem je izabrao takav oblik nadoknade, uz isključenje nadoknade u obliku isplate novčanog iznosa, ako je putnik mogao izvršiti učinkovit i informiran izbor te stoga informirano pristati na nadoknadu iznosa vrijednosti svoje karte u putnom vaučeru, a ne u obliku isplate novčanog iznosa, što pretpostavlja da je navedeni zračni prijevoznik navedenom putniku pošteno pružio jasne i potpune informacije o načinima nadoknade koji mu stoje na raspolaganju.

Potpisi